

Press Release

報道用資料

2006年12月19日

新車装着タイヤの満足度、ミシュランとブリヂストンが各セグメントで第1位

2006年日本OEタイヤ顧客満足度(OE-TSI)調査

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2006年日本OEタイヤ顧客満足度（Original Equipment Tire Customer Satisfaction Index、略称OE-TSI）調査の結果を発表した。

当調査は新車を購入し車両購入期間が7～18ヶ月の乗用車（除軽自動車）の所有者を対象に、新車に装着されたタイヤ（Original Equipment Tire：以下OEタイヤ）についてユーザーの満足度を調べるもので、今年が5回目となる。2006年9月に郵送調査を実施し、総計6,010人から回答を得た。

コンパクトカー、パセッジャーカー、ミニバン、SUVの4セグメントにおいて、総合的な顧客満足度に影響を与える4つのファクターの詳細評価項目に対するユーザーの評価をもとに、顧客満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。4つのファクターは「見映え」、「ハンドリング/グリップ性能」、「乗り心地/静粛性」、「耐久性/信頼性」である。当調査では、各ファクターの総合満足度に対する影響度を算出しているが、いずれのセグメントでも「見映え」の影響度が最も高く、影響度はいずれのセグメントでも30%程度であることがわかった。

ミシュランが3セグメントでトップ

4セグメント間で比較すると、コンパクトカーの総合満足度が相対的に低いことがわかった。また、ミニバンではタイヤブランドごとの評価に大きな差がないことがわかった。今年のセグメント別ランキングは、以下の通りとなった。

<コンパクトカー・セグメント>

第1位はミシュランで、総合満足度スコアは578ポイントだった。ファクター別の評価でも、全てのファクターでセグメント・トップの評価を得たが、特に「見映え」に対する評価の高さが際立っている。第2位はグッドイヤー（564ポイント）、第3位はブリヂストン（562ポイント）で、いずれも全てのファクターでセグメント平均を上回った。以上の3社が総合満足度のセグメント平均（549ポイント）を上回っている。

<パセッジャーカー・セグメント>

第1位には643ポイントでミシュランが入った。全てのファクターでセグメント中、最も高い評価を得た。第2位はコンチネンタル（618ポイント）で、「ハンドリング/グリップ性能」で特に評価が高かったが、「見映え」でもセグメント平均を大きく上回っている。第3位はブリヂストン（613ポイント）だった。「ハンドリング/グリップ性能」と「見映え」でセグメント平均を大きく上回った。第4位はダンロップ（604ポイント）で、以上の4社が総合満足度のセグメント平均（600ポイント）を上回った。なお、当セグメントでは「見映え」と共に「ハンドリング/グリップ性能」の総合満足度スコアに対する影響度が高いことが明らかとなった。

<ミニバン・セグメント>

第1位はブリヂストンで、総合満足度スコアは561ポイントだった。「乗り心地/静粛性」と「耐久性/信頼性」で高い評価を得ている。第2位にはヨコハマが入った。総合満足度スコアは1位と僅差の559ポイントで、「見映え」と「ハンドリング/グリップ性能」ではブリヂストンをわずかに上回った。総合満足度スコアでセグメント平均（552

ポイント)を上回ったのは以上の2社だった。

< SUVセグメント >

第1位はミシュラン(619ポイント)、第2位はブリヂストン(593ポイント)だった。セグメント平均(591ポイント)を上回る総合満足度スコアを得たのは、この2社である。ファクター別の評価では、ミシュランは全てのファクターでセグメント中最も高い評価を得た。特に「乗り心地/静粛性」の評価が高く2位以下との差も大きい。ブリヂストンは「見映え」、「ハンドリング/グリップ性能」、「耐久性/信頼性」で高い評価を得ている。

次回購入意向が高いのは、ブリヂストンとミシュラン

タイヤの内径(ホイールの直径)と顧客満足度の関係を見ると、タイヤの内径が大きくなるほど満足度が上がる傾向にある。その傾向はパセッジャーカーとSUVで特に顕著で、コンパクトカーとミニバンでは比較的弱い。内径が大きくなることによって満足度評価が特に上がるファクターは「ハンドリング/グリップ性能」と「見映え」である。ただし、パセッジャーカーの16~18インチでの「乗り心地/静粛性」の評価については、17インチと18インチでは低下し、16インチのそれを下回る。

また、当調査では、次回タイヤ購入時にOEタイヤと同じブランドを選ぶかどうかの意向(次回購入意向)を測定している。「必ず選ぶ」あるいは「たぶん選ぶ」と回答した次回購入意向の高い顧客の割合は、業界全体では59%だった。また、次回購入意向の高い顧客の割合が多いタイヤブランドは、ブリヂストン(74%)とミシュラン(64%)だった。ブリヂストンの次回購入意向は2005年から6ポイント改善している。

タイヤは数ある自動車部品の中で路面と接する唯一の部品である。ユーザーが安心して自動車を運転するために「走る」、「曲がる」、「止まる」というタイヤの基本性能を満たしてゆくことがタイヤブランドの使命である。しかし、タイヤ交換時にユーザーから選択されるためには、OEタイヤの基本性能に加え「見映え」や「耐久性/信頼性」に対するユーザーの期待を反映させた総合的な商品開発が求められる。

< 株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて >

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト www.jdpower.co.jp まで。

< J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて >

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ(本社: 米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ)は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

< ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて >

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界 38 カ国に 290 カ所以上の拠点を有し、2005年の売上高は60億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

< 当調査に関するお問合わせ先 >

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野、杉崎

住所: 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル(〒105-0001)

電話: 03-4550-8090

FAX: 03-4550-8151

e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

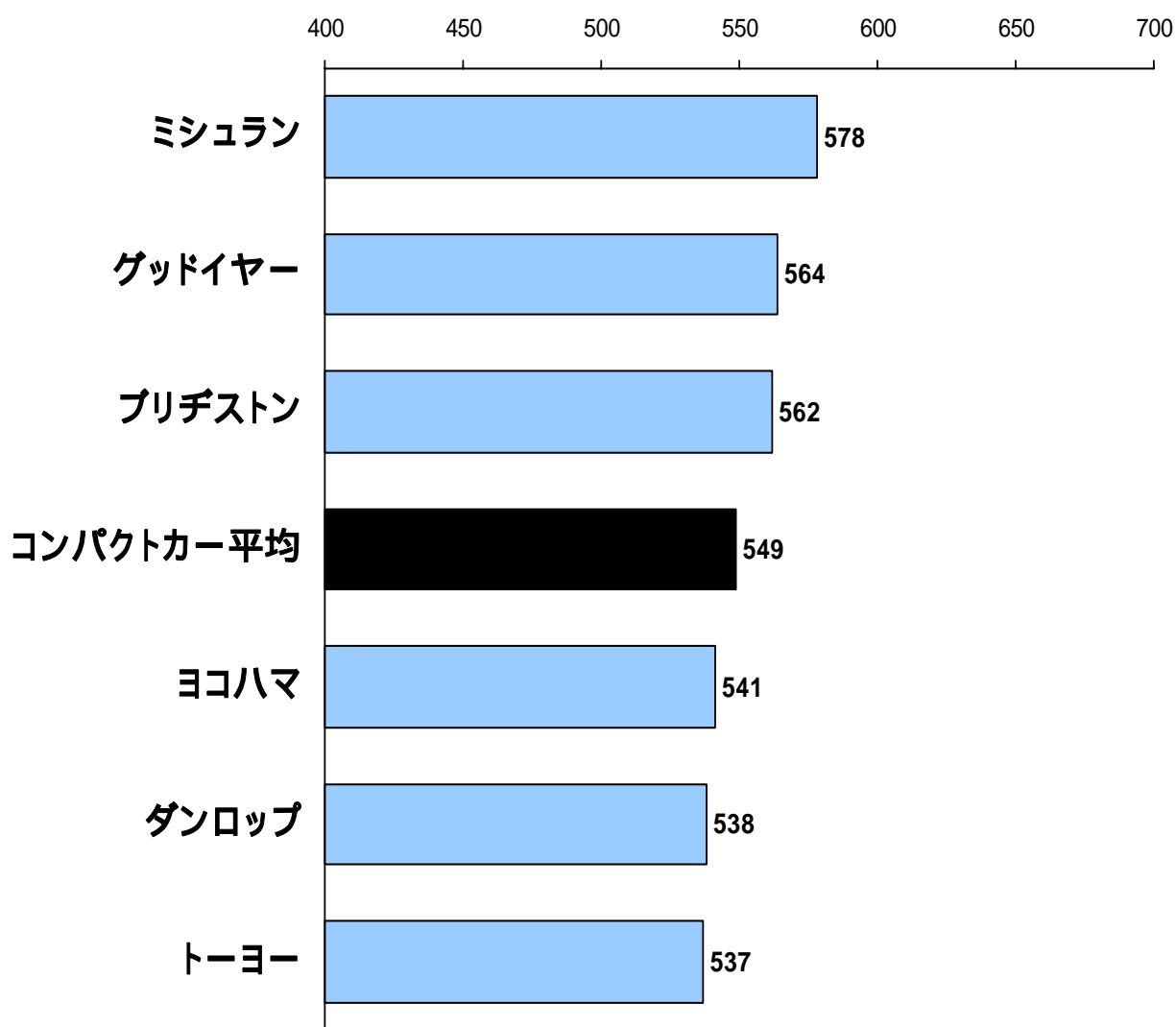
< ご注意 >

本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

コンパクトカー・セグメント



注) コンチネンタル、ファルケンは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

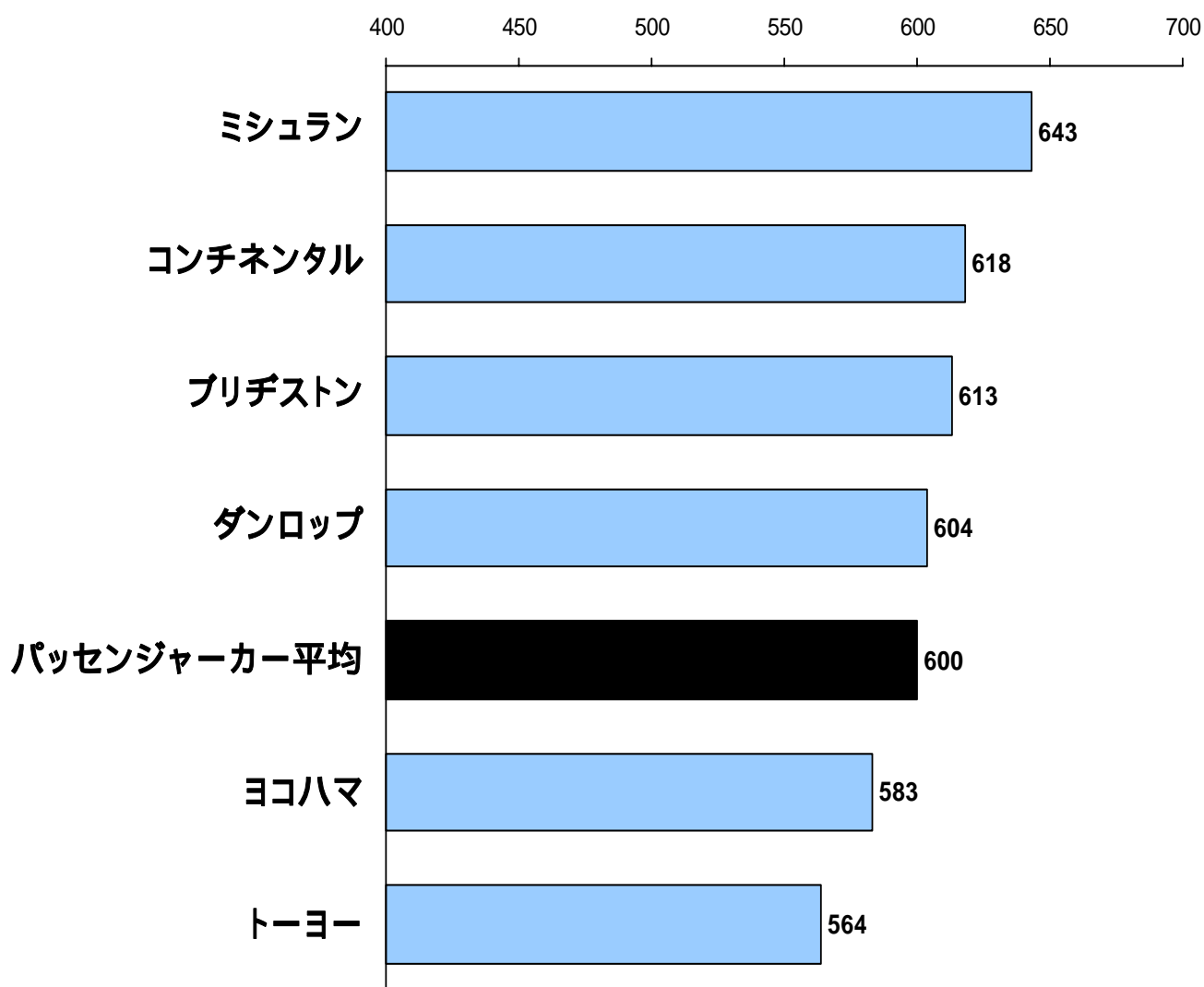
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

パッセンジャーカー・セグメント



注) グッドイヤー、ピレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

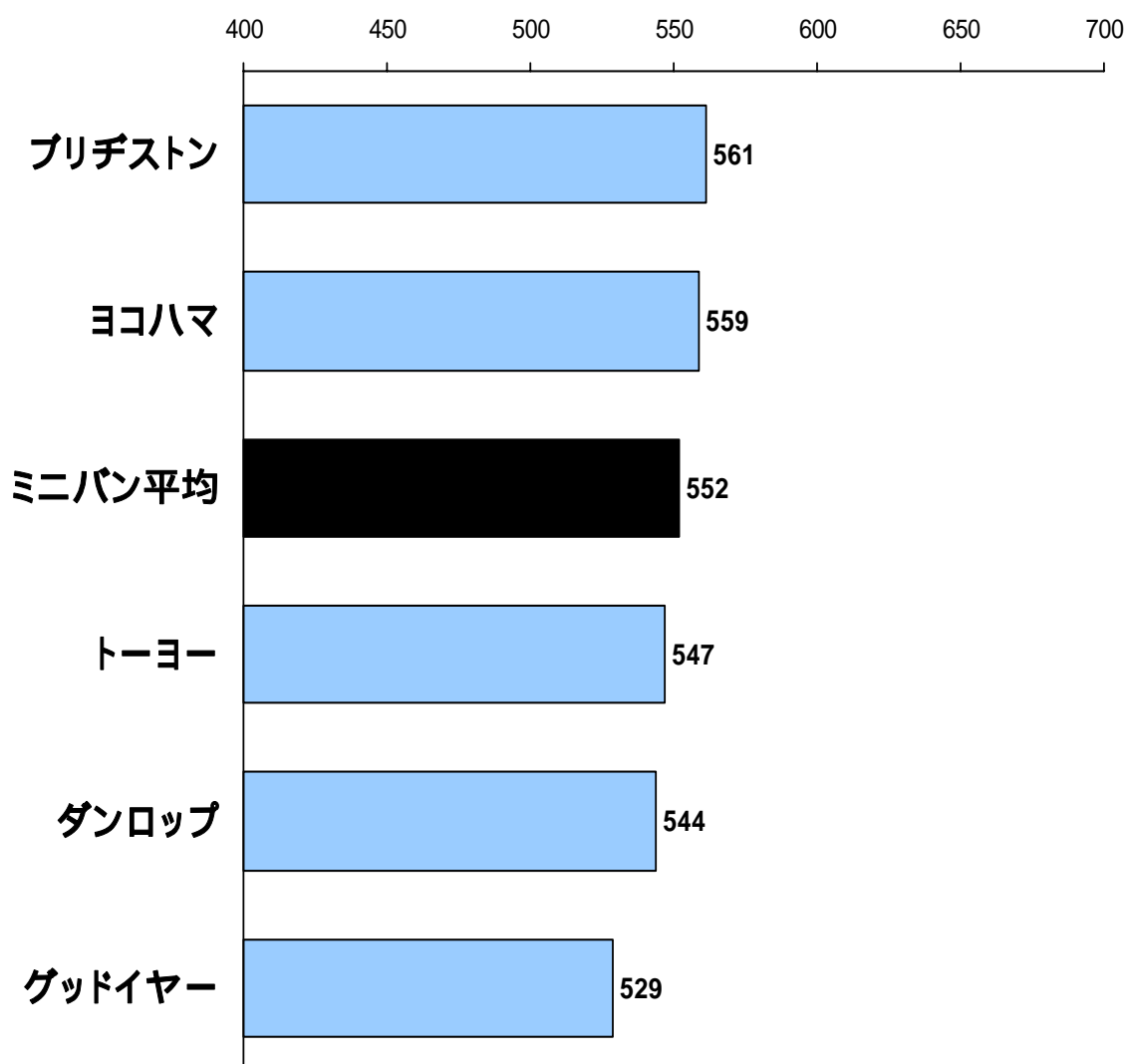
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

ミニバン・セグメント



注) ミシュランは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

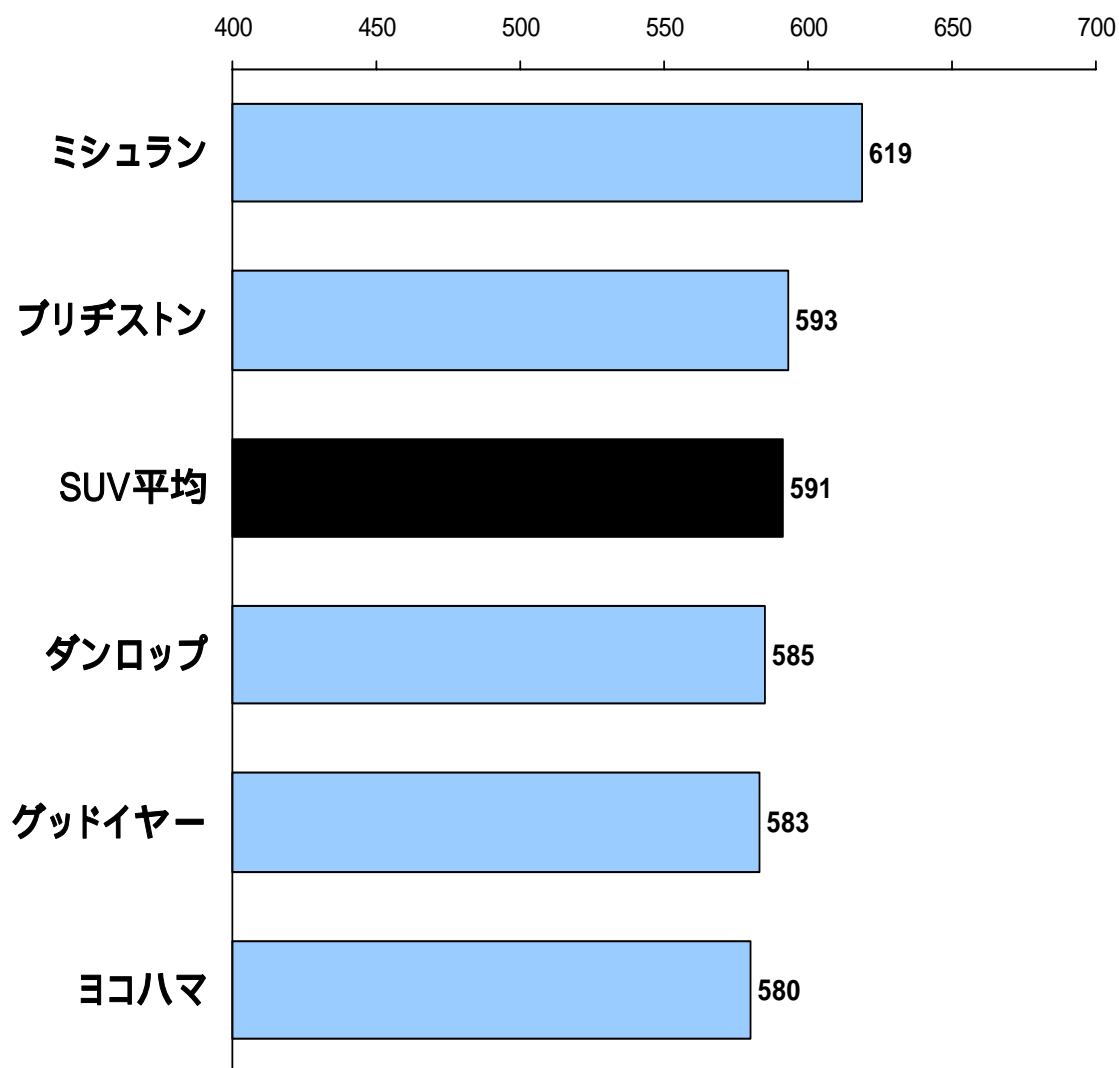
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

SUVセグメント



注) トーヨーは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。